

# Contrato de Suporte Empresarial da Micro Focus

Este Contrato de Suporte se aplica a todos os produtos de Software para os quais o Suporte tem início em 15 de janeiro de 2018.

Este Contrato de Suporte Empresarial ("Contrato de Suporte") descreve os serviços de suporte e manutenção ("Suporte") e os termos e condições sob os quais a Micro Focus prestará suporte à entidade que adquirir o Suporte ("Você" ou "Cliente") da Micro Focus ou de um revendedor autorizado. "Micro Focus" ou "nosso" significa a pessoa jurídica da Micro Focus autorizada a licenciar o software para o qual o Suporte é adquirido sob a regência deste Contrato de Suporte ("Software") no país no qual o Suporte é fornecido.

## Resumo dos recursos

Os recursos de suporte aqui descritos são:

- Suporte de autoatendimento online
- Suporte técnico
- Atualizações de Software

## Suporte de autoatendimento online

O suporte a autoatendimento online está disponível 24 horas por dia e permite:

- Fazer download eletronicamente das atualizações de Software mais recentes
- Pesquisar problemas conhecidos, documentos técnicos, manuais e documentações em nossa extensa base de conhecimento técnico online
- Registrar, rastrear e atualizar incidentes eletronicamente e acessar relatórios de incidentes online
- Revisar a lista de Softwares que o seu Contrato de Suporte atualmente cobre
- Registrar-se para receber notificações por e-mail quando atualizações de Software estiverem disponíveis

- Após o registro online de incidentes, você receberá um e-mail ou uma chamada telefônica da Micro Focus.

## Accesse o Suporte a autoatendimento online:

Você pode acessar o portal MySupport para obter suporte de autoatendimento online em [www.microfocus.com/support-and-services/](http://www.microfocus.com/support-and-services/).

## Suporte técnico

### Registro ilimitado de incidentes

Você pode registrar um número ilimitado de incidentes para suporte técnico se quiser apontar erros ou solicitar aprimoramentos de produto para o Software.

### Solicitações de aprimoramentos

É possível sugerir uma alteração, melhoria ou novo recurso para o produto Micro Focus que você utiliza enviando sua sugestão no Idea Exchange na [Comunidade Micro Focus](#).

### Suporte para defeitos

A Micro Focus fará o que for comercialmente justificável para corrigir um erro ou falha de projeto no Software que conseguir reproduzir em seus sistemas de suporte. A Micro Focus fará o que for comercialmente justificável para resolver vulnerabilidades críticas a ataques ou acessos mal-intencionados fornecendo uma correção de Software. A Micro Focus pode fornecer a correção como parte de uma Atualização de Software maior em vez de separadamente, com base no grau de prioridade ou gravidade do defeito. Os clientes podem ser solicitados a instalar o Software, as correções, os patches ou os service packs mais recentes como parte da solução de problemas. A Micro Focus pode não conseguir criar uma correção para todos os defeitos.

### Chaves de licença de substituição

Para os softwares que precisarem de uma chave de licença para instalação, a Micro Focus disponibilizará uma chave de substituição para a instalação ou reinstalação das licenças autorizadas, desde que a versão aplicável do software esteja amplamente disponível

## Contrato

Contrato de Suporte Empresarial da Micro Focus

para distribuição pela Micro Focus e o cliente possua um Contrato de Suporte Empresarial em vigor. Você deve excluir a licença da máquina anterior dentro de 30 dias após receber a chave de substituição, salvo indicação em contrário nos termos de licença aplicáveis a tal licença.

### Idiomas de fornecimento do suporte

Os centros de suporte no mundo todo oferecem Suporte em inglês. Sujeito ao conhecimento do idioma e à disponibilidade de recursos, o Suporte também pode estar disponível em alemão, chinês, espanhol, francês, italiano, japonês ou português. Suporte fora do horário comercial local padrão pode ser fornecido apenas em inglês.

### Gerenciamento de escalonamento

Se você tiver motivos plausíveis para se preocupar quanto a se a Micro Focus está fazendo o suficiente para resolver uma solicitação de suporte, você pode solicitar que seu engenheiro de suporte técnico ou agente de bate-papo encaminhe seu caso para um gerente de incidentes.

### Níveis de gravidade e metas de tempo de resposta

Você terá a capacidade de selecionar o Nível de gravidade (conforme descrito na tabela abaixo) que reflete de forma mais apropriada seu status atual. A Micro Focus reserva-se o direito de reatribuir um Nível de gravidade após o início do diagnóstico do problema se determinar que o nível foi classificado de forma inadequada.

Nível de gravidade <sup>1</sup>	1: Crítico Sistema de produção inativo	2: Alto Falha grave em um recurso ou uma função	3: Médio Falha secundária em um recurso ou uma função	4: Baixo Problema menor
Descrição do nível de gravidade	Sistema de produção inativo. O produto fica inoperável, resultando em interrupção total do trabalho. Não há solução alternativa disponível.	Falha grave de funcionalidade. As operações estão gravemente restritas, embora o trabalho continue de forma limitada. Existe uma solução alternativa disponível.	Falha de funcionalidade secundária. O produto não funciona conforme esperado, afetando um pouco a utilização. Uma solução alternativa pode estar disponível.	Não há perda do serviço. Por exemplo, pode ser uma solicitação de documentação, de informações gerais ou de melhoria no Software.
<b>Metas de tempo de resposta</b>				
Suporte empresarial da Micro Focus De segunda a domingo, disponibilidade 24 horas para gravidade 1 <sup>1,2</sup> Horário comercial das gravidades 2 a 4	1 hora	3 horas	6 horas	1 dia útil
Exceto no Japão, o Reparo Padrão não estará disponível para compra a partir de 1º de dezembro de 2018. Para os clientes inscritos no Reparo Padrão, a partir de 15 de janeiro de 2018 este Contrato de Suporte Empresarial será o único válido. <sup>3</sup>				
Atendimento padrão nos dias úteis e no horário comercial local <sup>3</sup>	ND	ND	ND	ND
Metas de tempo de resposta são tempos de resposta iniciais típicos para solicitações de suporte. A Micro Focus pode não fornecer essa resposta dentro das Metas do tempo de resposta.				

- <sup>1</sup> O suporte com disponibilidade 24 horas será fornecido somente para problemas de gravidade 1 abertos por telefone ou chat na Web. A Micro Focus deve ser capaz de trabalhar com um contato do cliente para continuar trabalhando no problema. Se a gravidade do problema diminuir, o trabalho continuará no próximo dia útil
- <sup>2</sup> Determinados produtos da Micro Focus são excluídos do suporte com disponibilidade 24 horas. Consulte o [Adendo do Contrato de Suporte Empresarial – Produtos excluídos do período de disponibilidade 24 horas, 365 dias por ano](#)
- <sup>3</sup> Consulte o [Adendo do Reparo padrão da Micro Focus para produtos de software que recebem suporte com disponibilidade 24 horas e Reparo Padrão](#)

### Atualizações de Software

A Micro Focus disponibilizará Atualizações de Software geralmente liberadas para o Software durante o período para o qual você adquiriu o Suporte. Atualizações de Software, com relação às versões de produtos de Software e os respectivos manuais de referência, além de documentação do usuário, consistem exclusivamente em:

- “Versão principal” significa uma versão do produto de Software com funcionalidade significativamente nova ou aprimorada no mesmo produto de Software com o mesmo nome ou com uma alteração no modelo de entrega. Para um produto de Software, uma Versão principal é designada por uma alteração no número à esquerda do ponto decimal (por exemplo, da versão 5.4 para 6) ou no número do ano (por exemplo, de 2015 para 2016), e é lançada

para ampla distribuição. Nenhuma licença para uma nova Versão principal dos produtos de software Micro Focus Acu ou Extend é incluída como benefício de Suporte, devendo, portanto, ser adquirida separadamente.

- “Versão secundária” significa uma versão do produto de Software com correções ou melhorias pequenas à capacidade do produto da Versão principal que não alteram as funcionalidades principais ou os recursos de material do produto de Software. Uma Versão secundária é designada por uma alteração no número à direita do ponto decimal (por exemplo, de 5.3 para 5.4) ou na versão (R) ou no número do mês (por exemplo, GroupWise 2015 R2) e é lançada para ampla distribuição.

- “Service Pack” significa uma versão do produto de Software para ampla distribuição que inclui várias correções e é designada por uma alteração no dígito à direita do segundo ponto (por exemplo, de 5.3.1 para 5.3.2) ou no número de pacote de serviço (SP) à direita do segundo ponto (por exemplo, 5.3 SP1).
- Um “Patch” é uma versão do produto de Software que inclui correção em incrementos e é lançada para ampla distribuição. Uma versão de Patch é designada com o número (#) do patch incremental (IP) ou do patch (P) à direita da versão atual, como X.X.X IP# ou P#, X.X IP# ou P#, X IP# ou P# ou X IP# ou P#.
- Um “Hotfix” significa a versão de um produto de Software criada para resolver problemas específicos dos clientes e disponibilizada pelo suporte técnico. Um Hotfix pode ser designado como X.X.X.#.
- Para fins desta disposição, um Suite é um único número de peça que dá ao cliente o direito a vários produtos de Software individuais que, juntos, formam uma solução completa. Uma versão Suite do produto ocorre quando há funcionalidades novas ou aprimoradas em qualquer um dos produtos de software individuais incluídos no Suite. As versões do Suite são designadas por uma alteração no número à esquerda do ponto decimal (por exemplo, da versão 5.4 para 6) ou no número do ano (por exemplo, de 2015 para 2016) ou no ano e mês (por exemplo, 2016.11), e são liberadas para ampla distribuição. Uma versão do Suite aciona um novo período de Compromisso no Ciclo de Vida de Suporte do Produto para cada produto no Suite, a menos que especificado de outra forma nas informações sobre o ciclo de vida de suporte do produto da Micro Focus que publicarmos.

### Serviços opcionais de suporte avançado

As seguintes opções adicionais podem estar disponíveis para compra separada pelo Cliente e são regidas pelos termos deste Contrato e pelo Adendo do Premium Support ao Contrato de Suporte Empresarial e aos Termos de Créditos Flexíveis da Micro Focus.

- O Micro Focus Premium Support oferece engenheiros de suporte seniores e gerentes de conta de suporte designados que se familiarizam com o seu ambiente e oferecem tempos de resposta e serviços aprimorados.
- Os Créditos Flexíveis da Micro Focus são uma moeda de serviços que pode ser adquirida a qualquer momento durante a vida útil do Contrato de Suporte Empresarial. Eles são uma maneira flexível de adquirir serviços de Suporte, Educação ou Consultoria de curto prazo.

Para mais informações sobre o Micro Focus Premium Support ou Créditos Flexíveis, acesse:

[Premium Support](#)

[Créditos Flexíveis](#)

### Termos adicionais ao Contrato de Suporte

Além do Resumo dos Recursos, os seguintes Termos Adicionais ao Contrato de Suporte (“Termos Adicionais”) se aplicam ao Suporte fornecido a você. No caso de um conflito entre estes Termos Adicionais e o Resumo dos Recursos, esses Termos Adicionais vão prevalecer.

#### 1. Atualizações de Software

##### A. ENTREGA DE ATUALIZAÇÕES DE SOFTWARE

A Micro Focus lança Atualizações de Software disponibilizadas eletronicamente. Você pode selecionar entre vários tipos de mídia.

##### B. INSTALAÇÃO E USO DAS ATUALIZAÇÕES DE SOFTWARE

O Cliente é responsável por qualquer instalação das Atualizações de Software. O Cliente terá direito a instalar e usar uma Atualização de Software até o número de licenças para as quais o Cliente tiver adquirido o Suporte para o Software:

1. Sujeito aos termos do contrato de licença de usuário final (incluindo quaisquer Autorizações de Licença Adicionais) fornecidos ou, de outra forma, aplicáveis à Atualização de Software; ou
2. Se nenhum contrato de licença de usuário final (ou Autorização de Licença Adicional) estiver incluído com, ou, de outra forma, for aplicável à Atualização de Software, estando sujeito aos termos do contrato de licença de usuário final e às Autorizações de Licença Adicionais aplicáveis à versão do Software que está sendo atualizada.

Não obstante qualquer termo em contrário neste Contrato de Suporte, qualquer software de código-fonte aberto incorporado ou fornecido com uma Atualização de Software é licenciado de acordo com a licença de código-fonte aberto aplicável.

##### C. PLATAFORMA

Se o Software estiver licenciado para uma plataforma específica (combinação de hardware/sistema operacional), uma Atualização de Software para tal Software será sempre específica à mesma plataforma licenciada e só poderá ser usada nela. Uma licença para usar o Software em uma plataforma diferente, ou o direito de adquirir tal licença com desconto, não está incluída como um benefício de Suporte.

#### 2. Novos produtos

Um “Novo Produto” significa uma versão do produto de Software com alterações significativas em arquitetura/recursos/funcionalidades principais, o que resulta em seu lançamento como um novo produto. Ele pode substituir totalmente um produto de Software existente e/ou ser uma nova oferta material de uma linha/família de produtos de Software existente. Um Novo Produto não está incluído como um benefício de Suporte.

### 3. Provedores de serviços

A Micro Focus reserva-se o direito de usar provedores de serviços terceirizados para auxiliar na entrega do Suporte de acordo com os termos e condições deste Contrato de Suporte.

### 4. Suporte a hardware

Se você tiver um contrato de Manutenção de Hardware da Micro Focus no local para hardware adquirido com o Software, a Micro Focus registrará em seu nome uma solicitação de serviço para a organização de suporte de hardware.

### 5. Suporte simultâneo

#### ATUALIZAÇÕES DE SOFTWARE E MIGRAÇÕES

A Micro Focus oferece aos Clientes a capacidade de instalar e usar tanto uma Atualização de Software ou Software Migrado quanto a versão atual do produto de Software, por um período limitado, conforme especificado mais adiante neste documento, a partir do recebimento da Atualização de Software ou Software Migrado sem custo adicional ("Período de Uso Simultâneo do Software").

"Software Migrado" significa o software que resulta de uma migração autorizada pela Micro Focus de um produto de software da Micro Focus para outro.

O Período de Uso Simultâneo do Software não pode se estender além do fim do Suporte para a versão atual do Software. Durante esse período, você não poderá usar a Atualização de Software ou Software Migrado fora do mesmo ambiente da versão atual do Software. Quando terminar o Período de Uso Simultâneo do Software aplicável, sua licença da versão anterior do Software será encerrada e não poderá mais ser instalada.

O período de Uso Simultâneo do Software padrão deve ser o período "Padrão" definido a seguir. A Micro Focus poderá aplicar um Período de Uso Simultâneo do Software, conforme definido abaixo, para determinados Softwares Migrados, mas apenas se expressamente especificado pela Micro Focus por escrito [aqui](#):

- **Padrão:** Período de Uso Simultâneo de Software de 3 meses.
- **Avançado:** Período de Uso Simultâneo de Software de 6 meses.
- **Complexo:** Período de Uso Simultâneo de Software de 12 meses.
- **Especial:** Período de Uso Simultâneo de Software de 18 meses.

Não obstante o acima exposto, não haverá nenhum Período de Uso Simultâneo do Software para o software listado aqui ([www.microfocus.com/support-and-services/mla-product-exclusions](http://www.microfocus.com/support-and-services/mla-product-exclusions)), e o Cliente pode não ter nenhum produto de Software e a Atualização de Software ou Software Migrado instalados simultaneamente.

### 6. Aquisição e renovação

Enquanto a Micro Focus continuar a oferecer Suporte para um produto de Software, o Cliente poderá, sujeito à aceitação da Micro Focus, renovar o Suporte por meio da entrega de uma ordem de compra ou da execução de um orçamento das taxas de Suporte aplicáveis na Data de Renovação ou antes dessa data (definida neste documento).

A menos que seja firmado um acordo por escrito entre o Cliente e a Micro Focus em contrário ("Exceção de Renovação"), qualquer compra ou renovação de suporte para um produto de Software deverá ser efetuada para todas as licenças de produtos de Software do cliente. Quaisquer licenças de software sem suporte sujeita a uma Exceção de Renovação devem ser desinstaladas do ambiente de computação do Cliente dentro de 30 (trinta) dias a partir da data de início da vigência da Exceção de Renovação ou conforme especificado de outra forma na Exceção de Renovação. A Micro Focus concorda em limitar quaisquer aumentos de taxas de Suporte para não mais do que 10% em relação às taxas do ano anterior ou a um valor maior necessário para aumentar a taxa de Suporte até o preço de tabela do Suporte em vigor à época. Se o Cliente reduzir o número de licenças de Software cobertas pelo Suporte, o limite do aumento das taxas acima mencionado não se aplicará.

Se o Cliente permitir a interrupção do Suporte ou se o pagamento da taxa de Suporte referente a um Período de Renovação (definido neste documento) não for recebido até a data de vencimento, a Micro Focus poderá, imediatamente e sem aviso prévio, suspender o fornecimento do Suporte, e o Cliente não terá mais direito ao limite estabelecido acima sobre aumentos de preços para o ano atual e subsequentes. O Cliente poderá reintegrar o Suporte de acordo com a cláusula Retorno ao Suporte a seguir.

### 7. Retorno ao Suporte

Se o Software tiver passado por Suporte e o Cliente optar por não renovar o Suporte ou permitir que o Suporte seja interrompido por um período de tempo, as seguintes taxas de retorno e de reintegração de suporte serão aplicadas em adição aos 12 meses de Suporte antecipado com base na última maior taxa de Suporte anual do Cliente ou no preço de tabela do Suporte em vigor à época para o Software, caso o Cliente decida retornar ao Suporte:

- **Menos de um ano de interrupção do Suporte** – pagamento retroativo do total da taxa de Suporte a partir da data da interrupção e uma taxa de reintegração igual a 20% da taxa de Suporte anual antecipado.
- **Um ano ou mais de interrupção do Suporte** – pagamento retroativo do total da taxa de Suporte a partir da data da interrupção e uma taxa de reintegração igual a 20% do pagamento de tal taxa de Suporte retroativo.

---

## 8. Ciclo de vida de Suporte para o produto

### COMPROMISSO DE SUPORTE

Mediante disponibilidade geral aos clientes, os produtos de Software entram no Compromisso de Suporte, o que permite acesso ao Suporte por autoatendimento online, a Atualizações de Software, ao Suporte técnico, ao Suporte a defeitos e a capacidade de enviar solicitações de aprimoramento. Compromisso de Suporte será fornecido para um período de tempo mínimo estipulado.

### SUPORTE ESTENDIDO

Quando um produto de Software sai do período de Compromisso de Suporte, ele entra no período de Suporte Estendido. Durante esse período, o Cliente poderá acessar o Suporte técnico, suporte por autoatendimento online e Atualizações de Software, excluindo novas solicitações de Suporte a defeitos, correções de segurança e solicitações de aprimoramento.

**Suporte Estendido Plus:** para determinados produtos de Software, o "Suporte Estendido Plus" pode ser adquirido por uma taxa adicional após o produto deixar de estar no Compromisso de Suporte. O Suporte Estendido Plus oferece acesso contínuo ao suporte a defeitos de Gravidade nível 1 e importantes Atualizações de Software de segurança. Veja mais informações aqui em [Suporte Estendido Plus](#).

Reveja os seguintes detalhes da política e das atualizações:  
[Política de ciclo de vida de suporte ao produto](#).

Consulte os detalhes específicos do produto e datas de término para todos os softwares na nossa [tabela do ciclo de vida de suporte ao produto](#).

## 9. Atualizações do tipo de licença e atualizações da quantidade

As Atualizações do tipo de licença e as atualizações da quantidade não fazem parte do Suporte. Para os fins deste Contrato de Suporte:

- a. "Atualização do tipo de licença" significa a atualização de um tipo de licença para outro. Um exemplo seria migrar de uma licença de instalação para uma licença de área.
- b. "Atualização da quantidade de licenças" significa atualizar para um número maior de licenças. Um exemplo seria atualizar de 1.000 nós para 2.500 nós.

## 10. Qualificação

O Cliente poderá adquirir o Suporte disponível somente se o Cliente, se solicitado pela Micro Focus, puder fornecer evidências de que adquiriu legitimamente uma licença apropriada da Micro Focus para o Software. A Micro Focus não terá nenhuma obrigação de fornecer Suporte devido a quaisquer alterações ou modificações no Software não autorizadas

pela Micro Focus ou para o Software para o qual o Cliente não consiga fornecer prova suficiente de uma licença obtida de forma válida.

## 11. Disponibilidade local

Os recursos de suporte podem não residir na região do Cliente. Se a Micro Focus concordar em fornecer suporte no local, o suporte estará sujeito à cobrança de despesas de viagem, tempos de resposta mais longos, horários de cobertura reduzidos e uma declaração de itens do contrato separada, de acordo com os termos de serviços profissionais atuais da Micro Focus.

## 12. Realocação

A realocação de qualquer Software está sujeita aos termos de licença para o Software aplicáveis e é de responsabilidade do Cliente. A realocação do Suporte pela Micro Focus está sujeita à disponibilidade local e pode resultar em alterações nas taxas de Suporte. Será obrigatório fornecer à Micro Focus um aviso prévio por escrito de, no mínimo, 30 (trinta) dias para iniciar o Suporte após a realocação. O cliente pode ser solicitado a assinar documentos novos ou alterados como resultado da realocação.

## 13. Auditoria

O Cliente concorda em manter e a, mediante solicitação da Micro Focus, fornecer registros suficientes para certificar a conformidade do Cliente com este Contrato de Suporte com base na métrica de licença aplicável e nos termos e condições da licença para o Software, que podem incluir, entre outros, números de série, chaves de licença, registros, localização, modelo (incluindo quantidade e tipo de processador) e número de série de todas as máquinas nas quais o Software está instalado, é acessado, ou a partir das quais o Software pode ser acessado, os nomes (incluindo das pessoas jurídicas) e o número de usuários que acessam ou estão autorizados a acessar o Software, as métricas, os relatórios, as cópias do Software (por produto e versão) e os diagramas da arquitetura da rede, pois eles podem estar relacionados ao licenciamento e à implantação do Software e ao Suporte associado do Cliente. No prazo de sete dias após a solicitação da Micro Focus por escrito, o Cliente fornecerá à Micro Focus ou a um auditor independente escolhido a critério exclusivo da Micro Focus ("Auditor") um questionário preenchido fornecido pela Micro Focus e uma declaração por escrito, no formato exigido pela Micro Focus, assinada por um diretor do Cliente, certificando a precisão de qualquer informação fornecida. O Cliente deverá fornecer aos representantes da Micro Focus ou ao Auditor qualquer assistência necessária e acesso aos registros e computadores para permitir uma inspeção e auditoria dos computadores e registros do Cliente, durante o horário comercial normal do Cliente, para conformidade com este Contrato de Suporte.



Se o Cliente apresentar, ou em qualquer momento tiver apresentado, instalação, uso ou acesso às Atualizações de Software sem licença, ou caso tenha violado a licença concedida para uma Atualização de Software ("Não Conformidade"), sem prejuízo de quaisquer outros direitos ou recursos que a Micro Focus possa ter, incluindo, entre outros, medida cautelar, o Cliente deverá, no prazo de 30 (trinta) dias a partir da notificação de tal Não Conformidade, adquirir licenças suficientes e/ou assinaturas e o Suporte associado com o objetivo de sanar a Não Conformidade, mediante pagamento à Micro Focus das taxas de licença em vigor à época (na data de compra adicional), das taxas de licença e taxas de Suporte anual referentes a tais licenças adicionais, além do período de licença e taxas de suporte da Micro Focus em vigor à época (na data de tal aquisição adicional), e das taxas e juros (compostos de 1,5% ao mês, ou a taxa máxima permitida pela lei aplicável, se inferior) para as licenças adicionais pelo período a partir do início da Não Conformidade até o pagamento com juros devidos, mesmo se uma fatura não tenha sido emitida no momento em que ocorreu a Não Conformidade. Se for constatado um déficit de licença substancial, igual ou superior a 5%, o Cliente também pagará a Micro Focus pelo custo justificado da auditoria, além de outros montantes devidos. Esta seção, e os direitos e obrigações aqui apresentados, continuarão em vigor após a rescisão deste Contrato de Suporte.

#### **14. Prazo e rescisão**

Este Contrato de Suporte terá início na data em que a Micro Focus receber do Cliente o pedido de Suporte ou, se for posterior, mediante a entrega (seja via remessa física ou disponibilização do Software para download) do Software ao Cliente. Este Contrato de Suporte continuará por um período inicial de um 1 (um) ano, a menos que outro prazo inicial seja acordado por escrito entre as partes (como em um contrato mestre executado separadamente). Em conformidade com a seção 18, abaixo, este Contrato de Suporte será renovado automaticamente no final de cada prazo ("ata de Renovação" pelo período de 1 (um) ano, ou um período diferente, se acordado por escrito entre as partes ("Período de Renovação"), a não ser que uma das partes notifique, por escrito, pelo menos 60 (sessenta) dias antes do término do prazo em vigor, que não deseja renová-lo. Além, e sem abrir mão, de quaisquer outros recursos disponíveis, qualquer uma das partes pode rescindir este Contrato de Suporte mediante aviso por escrito à outra parte devido a uma violação material que não seja sanada no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da notificação, cujo recebimento será considerado como sendo de 3 (três) dias úteis após o depósito de tal notificação junto a um serviço de entregas reconhecido. Se o Cliente atrasar o pagamento, a Micro Focus poderá suspender o suporte até que o pagamento seja efetuado. Após a rescisão da licença do usuário final de um produto de Software sob Suporte, este Contrato de Suporte também será automaticamente rescindido em relação a esse produto de Software.

#### **15. Exclusões**

A Micro Focus não é obrigada a fornecer Suporte em circunstâncias resultantes de:

- a. Preparação inadequada do local ou condições ambientais ou do local que não estejam em conformidade com as especificações de local da Micro Focus;
- b. A não conformidade do Cliente com as especificações, declarações de itens do contrato ou com este Contrato de Suporte da Micro Focus;
- c. Manutenção imprópria ou inadequada do ambiente de Software do Cliente;
- d. Uso em conjunto com a mídia, o software, a interface, os suprimentos ou outros produtos do Cliente ou de terceiros;
- e. Modificações não realizadas nem autorizadas pela Micro Focus;
- f. Quaisquer vírus, infecção por worm ou código mal-intencionado semelhante não introduzido pela Micro Focus; ou
- g. Abuso, negligência, acidente, perda ou dano em trânsito, incêndio ou dano causado por água, distúrbios elétricos, transporte pelo Cliente ou outras causas além do controle justificável da Micro Focus.

#### **16. Uso das ferramentas de serviço da Micro Focus para Suporte**

A Micro Focus pode exigir do Cliente o uso de certos programas de diagnóstico e de manutenção do sistema e da rede de hardware e/ou software da Micro Focus ("Ferramentas de Serviço Proprietárias"), bem como de determinadas ferramentas de diagnóstico, que podem ser incluídas como parte do sistema do Cliente, para a entrega de suporte. As Ferramentas de Serviço Proprietárias são e permanecem como propriedade única e exclusiva da Micro Focus ou de seus licenciadores, são fornecidas "no estado em que se encontram" e podem incluir software de gerenciamento remoto de falhas ou ferramentas de suporte de rede. As Ferramentas de Serviço Proprietárias podem residir nos sistemas ou sites do Cliente. Qualquer software de código-fonte aberto incorporado ou fornecido com as Ferramentas de Serviço Proprietárias é licenciado de acordo com a licença de código-fonte aberto aplicável.

O cliente só pode usar as Ferramentas de Serviço Proprietárias durante o período de cobertura de Suporte aplicável e somente conforme permitido pela Micro Focus. O Cliente não pode vender, transferir, atribuir, penhorar ou, de qualquer forma, onerar ou transmitir as Ferramentas de Serviço Proprietárias. Após a rescisão deste Contrato de Suporte, o Cliente devolverá à Micro Focus as Ferramentas de Serviço Proprietárias ou permitirá que a Micro Focus remova essas Ferramentas de Serviço Proprietárias.

---

O Software pode conter a funcionalidade ("Hub de Uso") que permite à Micro Focus rastrear remotamente dados relacionados ao seu uso do Software. O Hub de Uso será habilitado somente se você configurar o produto de Software para enviar dados à Micro Focus por meio da interface do usuário. Se o Hub de Uso estiver habilitado, a Micro Focus usará os dados transmitidos para: (i) ajudar a equipe de Suporte da Micro Focus a lidar com incidentes de suporte de forma mais eficiente; (ii) fornecer orientação sobre como você pode otimizar o uso do produto de Software; e (iii) disponibilizar relatórios com informações de direitos e de consumo. Os dados coletados através de um Hub de Uso não contêm quaisquer Dados Pessoais (conforme definido neste documento).

Para que a Micro Focus forneça Suporte, o Cliente, conforme necessário, concorda em:

- a. Permitir que a Micro Focus mantenha as Ferramentas de Serviço Proprietárias residentes nos sistemas ou sites do Cliente durante o processo de solução de problemas e auxiliar a Micro Focus a executá-las;
- b. Instalar atualizações e patches para as Ferramentas de Serviço Proprietárias;
- c. Usar o recurso de transferência eletrônica de dados para informar a Micro Focus sobre eventos identificados pelo Software;
- d. Utilizar o hardware de conexão remota especificado pela Micro Focus nos sistemas com serviço de diagnóstico remoto;
- e. Fornecer conectividade remota por meio de uma linha de comunicação aprovada;
- f. **Backup de dados** – Para reconstruir arquivos, dados ou programas do Cliente perdidos ou alterados, o Cliente deve manter um sistema ou procedimento de backup separado que não dependa do Software;
- g. **Soluções temporárias** – O Cliente implementará procedimentos temporários ou soluções alternativas fornecidos pela Micro Focus enquanto a Micro Focus trabalhar nas soluções permanentes;
- h. Notificar a Micro Focus se o Cliente usar o Software em um ambiente que constitua um risco potencial à saúde ou à segurança para funcionários e subcontratados da Micro Focus. A Micro Focus pode exigir que o Cliente mantenha o Software sob a supervisão da Micro Focus e pode adiar o serviço até que o Cliente corrija tais riscos;
- i. Criar e manter uma lista de todos os Softwares sob Suporte, incluindo a localização dos Softwares e os níveis de cobertura. O Cliente deverá manter a lista atualizada durante o período de Suporte aplicável; e
- j. Incluir os avisos de direitos autorais e de marca registrada da Micro Focus apropriados para qualquer documentação da Micro Focus que tenha sido copiada.

## 17. Pagamento

As taxas de Suporte não são reembolsáveis e o Cliente, por meio deste documento, concorda em pagar todas as referidas taxas entre (i) 30 dias a partir da data da fatura, ou (ii) para taxas de um Período de Renovação, até a Data de Renovação. Todas as taxas devem ser pagas na moeda indicada na fatura. Atrasos nos pagamentos implicarão juros compostos à taxa de 1,5% ao mês ou, se menor, a taxa mais alta permitida por lei. A Micro Focus terá direito de reaver do Cliente quaisquer despesas de cobrança (inclusive honorários advocatícios) incorridos pela Micro Focus em função de qualquer atraso no pagamento. As taxas não incluem os impostos aplicáveis. O Cliente pagará e será responsável pelos impostos associados a este Contrato de Suporte, inclusive impostos sobre venda, uso, circulação de mercadorias e valor agregado, com exceção de impostos com base em rendas líquidas, capitais ou recebimentos brutos da Micro Focus ou quaisquer impostos com retenção na fonte obrigatórios, conforme exigido por lei. Se obrigado a reter impostos, o Cliente fornecerá à Micro Focus todos os recibos e documentos necessários que comprovem tal pagamento. Se a Micro Focus for obrigada por lei a emitir qualquer imposto ou taxa em nome do Cliente, o Cliente concorda em reembolsar a Micro Focus no prazo de 30 dias após notificação por escrito de tal pagamento. O Cliente fornecerá à Micro Focus, com antecedência, certificados válidos de isenção de impostos relacionados a qualquer pagamento que a Micro Focus seja obrigada a efetuar em nome do Cliente quando tais certificados forem aplicáveis.

## 18. Alterações

A Micro Focus poderá, mediante notificação por escrito antes de qualquer Período de Renovação, suspender o Suporte de um produto, alterar preços ou prazos do serviço de Suporte, conforme a cláusula 7 acima ou alterar os termos do Suporte antes de iniciar o novo Período de Renovação. Qualquer suspensão ou alteração será considerada uma modificação deste Contrato de Suporte e entrará em vigor a partir do próximo Período de Renovação.

## 19. Limitação de responsabilidade

- a. NADA NESTE DOCUMENTO LIMITARÁ A RESPONSABILIDADE DE CADA PARTE POR FRAUDE OU PELA MORTE OU LESÕES PESSOAIS RESULTANTES DE NEGLIGÊNCIA OU A QUALQUER CONDIÇÃO NÃO PERMITIDA POR LEI.
- b. EM CONFORMIDADE COM A CLÁUSULA 19 (a) ACIMA, NEM A MICRO FOCUS NEM SEUS FORNECEDORES SERÃO RESPONSABILIZADOS POR:
  - DANOS INDIRETOS, ESPECIAIS, INCIDENTAIS OU CONSEQUENCIAIS, MESMO SE AVISADOS SOBRE A POSSIBILIDADE DA OCORRÊNCIA DE TAIS DANOS OU PREJUÍZOS, OU
  - QUAISQUER MULTAS REGULAMENTARES, LUCROS CESSANTES, PERDAS DE NEGÓCIOS OU DE DADOS, SEJAM DIRETA OU INDIRETAMENTE DECORRENTES DE OU RELACIONADAS A ESTE CONTRATO, MESMO SE AVISADOS DA POSSIBILIDADE DA OCORRÊNCIA DE TAIS DANOS OU PREJUÍZOS.

- c. EM CONFORMIDADE COM A CLÁUSULA 19 (a), QUALQUER RESPONSABILIDADE DA MICRO FOCUS OU DE SEUS FORNECEDORES DEVERÁ SER LIMITADA, NO TOTAL, AO VALOR PAGO PELO CLIENTE PELO ATUAL PERÍODO DE SUPORTE PARA O SOFTWARE (SEM EXCEDER 12 MESES), INCLUINDO QUAISQUER SERVIÇOS DE SUPORTE OPCIONAIS DURANTE ESSE PERÍODO. ESTA LIMITAÇÃO SE APLICA A TODAS AS CAUSAS DE AÇÃO, INCLUINDO CONTRATO, VIOLAÇÃO DE GARANTIA OU ATO ILÍCITO.

## 20. Garantias

- a. **Garantia de Software:** os termos de garantia aplicáveis ao Software fornecido nos termos deste Contrato de Suporte são fornecidos no contrato de licença de usuário final aplicável.
- b. **ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE:** EXCETO QUANDO EXPRESSAMENTE DESCRITO EM QUALQUER CONTRATO DE LICENÇA DE USUÁRIO FINAL APLICÁVEL, A MICRO FOCUS EXCLUI E SE ISENTA DE TODAS AS DEMAIS GARANTIAS, DECLARAÇÕES E CONDIÇÕES EXPRESSAS, IMPLÍCITAS E ESTABELECIDAS POR LEI REFERENTES A PRODUTOS DE SOFTWARE, SERVIÇOS E PRODUTOS FORNECIDOS SOB ESTE CONTRATO DE SUPORTE, INCLUSIVE AS GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO, BOA DOCUMENTAÇÃO, NÃO VIOLAÇÃO DE DIREITOS AUTORAIS E ADEQUAÇÃO A UMA FINALIDADE ESPECÍFICA. A MICRO FOCUS NÃO GARANTE QUE O SUPORTE, OS SERVIÇOS OU QUAISQUER PRODUTOS FINAIS ESTÃO LIVRES DE DEFEITOS OU DE ERROS.

## 21. Confidencialidade

A parte receptora de Informações Confidenciais poderá usá-las somente para fins deste Contrato de Suporte e tomará o cuidado necessário para proteger quaisquer Informações Confidenciais contra divulgação ou utilização não autorizada. A parte receptora poderá divulgar Informações Confidenciais apenas para seus funcionários ou agentes que sejam obrigados a cumprir as obrigações de confidencialidade. "Informações Confidenciais" significam quaisquer informações que (i) sejam marcadas por escrito como confidenciais, ou (ii) se, quando divulgadas oral ou visualmente, sejam designadas oralmente no momento da divulgação como "confidenciais", ou (iii) devam ser consideradas como confidenciais tendo em vista sua natureza e propósito. As Informações Confidenciais não incluirão informações (a) já em posse pela parte recebedora sem obrigação de confidencialidade; ou (b) independentemente desenvolvidas pela parte recebedora; ou (c) disponibilizadas ao público em geral sem violação desta cláusula; ou (d) legalmente recebidas pela parte recebedora a partir de terceiros sem obrigação de confidencialidade; ou (e) liberadas para divulgação com o consentimento por escrito da parte reveladora. As Informações Confidenciais podem ser divulgadas por uma das partes se a divulgação for exigida por lei, regulamento ou ordem judicial, desde que, dentro dos limites permitidos por lei e justificadamente viável mediante as circunstâncias, a parte receptora forneça à parte divulgadora um aviso prévio por escrito sobre a intenção de

divulgação e uma oportunidade de responder ou se opor à divulgação e coopere com a parte divulgadora mediante a solicitação e às custas plausíveis da parte divulgadora em qualquer ação legal para contestar ou limitar o escopo de tal divulgação necessária. Essas obrigações de confidencialidade continuarão válidas por até cinco anos após o término do Contrato de Suporte e durarão indefinidamente quando se tratarem de Informações Confidenciais que constituam informações de segredo comercial conforme a lei aplicável ou que contenham Dados Pessoais (conforme definido abaixo). A Micro Focus detém o direito de utilizar seus conhecimentos e sua experiência (inclusive processos, ideias e técnicas) aprendidos ou desenvolvidos no decorrer do fornecimento de Suporte.

## 22. Provisões diversas

- a. **Legislação aplicável.** Se o Suporte for fornecido na América do Norte, todas as questões decorrentes de ou relacionadas a este Contrato de Suporte serão regidas pelas leis do Estado de Delaware. Se o Suporte for fornecido na França, Alemanha, Itália, Japão ou Espanha, todas as questões decorrentes de ou relacionadas a este Contrato de Suporte serão regidas pelas leis do país em que os serviços de Suporte forem fornecidos. No resto do mundo, as leis da Inglaterra regem todas as questões decorrentes de ou relacionadas a este Contrato de Suporte. A supracitada lei aplicável se aplicará sem consideração a conflitos de disposições legais e sem considerar a Convenção das Nações Unidas sobre Venda Internacional de Bens. Qualquer ação ou processo decorrente de ou relacionado a este Contrato de Suporte estará sujeito à jurisdição exclusiva dos tribunais do país que determina a lei aplicável, exceto pelo fato de que os tribunais do estado da Califórnia terão jurisdição exclusiva na América do Norte. As partes concordam em estarem sujeitas às jurisdições acima descritas e renunciam a qualquer direito que possam ter de opor-se a esses foros, inclusive objeções baseadas em jurisdição pessoal ou foro desapropriado.
- b. **Conformidade.** Cada parte cumprirá qualquer lei ou regulamento aplicável relacionado à execução deste Contrato de Suporte, inclusive as obrigações de cada parte ao abrigo da legislação de proteção de dados.
- c. **Contrato integral.** A menos que de outra forma acordado por escrito pelas partes, este Contrato de Suporte constitui o acordo integral entre a Micro Focus e o Cliente em relação ao Suporte, e substitui quaisquer declarações e comunicações anteriores, sejam verbais ou por escrito. Este Contrato de Suporte pode ser modificado somente por escrito e assinado por ambas as partes. Os termos de qualquer ordem de compra ou documento semelhante não modificarão este Contrato de Suporte.
- d. **Força maior.** Nenhuma das partes será responsável por atrasos de desempenho ou por não execução devido a causas fora de seu controle justificável; no entanto, esta disposição não se aplicará às obrigações de pagamento do Cliente.



e. **Propriedade.** A Micro Focus (ou seus fornecedores) têm e reterão o título e todos os direitos de propriedade do Software, das Atualizações de Software e de quaisquer outros produtos. Este Contrato de Suporte não afeta nenhum direito da Micro Focus decorrente de violação de um contrato de licença de usuário final da Micro Focus aplicável ou dos direitos de propriedade intelectual da Micro Focus. O fornecimento de Suporte ao Cliente não constitui concordância, por parte da Micro Focus, de que o Cliente está em conformidade com os termos e/ou a legislação pertinentes.

f. **Transferência.** O Cliente não poderá ceder este Contrato de Suporte nem os respectivos direitos e obrigações. A Micro Focus poderá ceder este Contrato de Suporte, integral ou parcialmente, a outra empresa pertencente ao grupo de empresas da Micro Focus ou a um comprador de todos os ativos da Micro Focus ou de uma parte substancial deles.

g. **Independência das disposições/renúncia.** Se uma disposição for considerada inválida ou inexecutável, as demais disposições permanecerão em vigor, e as partes corrigirão o Contrato de Suporte de forma a refletir o contrato original até a extensão máxima possível. Nenhum termo do Contrato de Suporte será considerado uma renúncia e nenhuma violação considerada consentida ou dispensada a menos que tal renúncia ou consentimento seja feito por escrito e assinado por um representante autorizado da parte interessada. Nenhum consentimento ou desistência de uma violação constituirá consentimento ou desistência de qualquer violação diferente ou subsequente.

h. **Exportação.** Suporte, Atualizações de Software e quaisquer outros produtos finais podem estar sujeitos a controles de exportação e às leis de comércio dos Estados Unidos e de outros países. As partes concordam em cumprir todos os regulamentos de controle de exportação aplicáveis.

i. **Usuários do governo dos Estados Unidos.** Esta cláusula é aplicável apenas a usuários do governo dos Estados Unidos. Qualquer software ou documentação entregue ao abrigo do Contrato de Suporte é considerado "Item Comercial" (conforme definido em 48 C. F. R. §2.101) e licenciado para usuários finais do governo dos Estados Unidos apenas como Item Comercial e apenas com direitos concedidos de acordo com este Contrato de Suporte e o contrato de licença do usuário final aplicável.

j. **Terceirizados independentes.** Este Contrato de Suporte não cria nenhuma relação de joint venture, parceria, associação ou de principal e agente entre as partes. Nada que conste neste Contrato de Suporte e nenhuma negociação entre as partes cria nenhuma relação de emprego ou representação ou parceria entre uma parte e a outra ou seus funcionários ou agentes. Cada parte será inteiramente responsável por todos os benefícios empregatícios de seus funcionários.

### 23. Dados pessoais

O Cliente reconhece que o fornecimento de Dados Pessoais à Micro Focus não é geralmente necessário para que a Micro Focus forneça

os Serviços de Suporte. No entanto, caso quaisquer dados sejam fornecidos à Micro Focus pelo Cliente durante a prestação dos Serviços de Suporte, que podem ser designados como "Dados Pessoais" pela Lei de Privacidade Aplicável, os seguintes termos se aplicarão ao Processamento de quaisquer Dados Pessoais pela Micro Focus:

Em qualquer caso, o Cliente garante que:

- (i) fornecerá à Micro Focus total cooperação em relação à conformidade da Micro Focus com a Lei de Privacidade Aplicável; e
- (ii) terá cumprido todas as suas obrigações previstas na Lei de Privacidade Aplicável e quaisquer outros requisitos de proteção de dados aplicáveis relevantes aos Dados Pessoais fornecidos à Micro Focus no decorrer da prestação dos Serviços de Suporte.

O Cliente concorda em indenizar e defender, à sua própria custa, a Micro Focus contra todos os custos, reclamações, multas, danos ou despesas incorridos pela Micro Focus ou para os quais a Micro Focus possa tornar-se responsável se acontecer de o Cliente ou seus funcionários ou agentes não cumprirem alguma obrigação prevista nesta cláusula.

O Cliente autoriza a Micro Focus a obter, manter e Processar os Dados Pessoais conforme estabelecido na, e necessário para a, execução deste Contrato de Suporte.

**1. Definições.** Os termos a seguir terão o significado indicado abaixo:

- a. "Lei de Privacidade Aplicável" significa quaisquer leis ou regulamentos de privacidade ou de proteção de dados aplicáveis ao Cliente como um Controlador de Dados ou à Micro Focus como um Processador de Dados, incluindo, entre outros, o Regulamento Geral de Proteção de Dados ("RGPD") 2016/679 da UE e a lei nacional equivalente ou associada, conforme imposto pelo contexto.
- b. "Dados Pessoais do Cliente" significa os Dados Pessoais fornecidos à Micro Focus por ou em nome do Cliente em conexão com os Serviços de Suporte descritos neste documento.
- c. "Controlador de Dados" significa a pessoa física ou jurídica que, sozinha ou em conjunto com outras, determina os propósitos e meios do Processamento de Dados Pessoais.
- d. "Processador de Dados" significa uma pessoa física ou jurídica que Processa Dados Pessoais em nome do Controlador de Dados.
- e. "Agente dos Dados" significa uma pessoa identificada ou pessoa física identificável.
- f. "Dados Pessoais" significa qualquer informação relacionada a um Titular de Dados.
- g. "Violação de Dados Pessoais" significa uma violação de segurança que leva à destruição acidental ou ilegal, perda, alteração, divulgação não autorizada ou acesso a Dados Pessoais transmitidos, armazenados ou de outra forma processados.
- h. "Processamento" significa qualquer operação ou conjunto de operações executado nos Dados Pessoais, seja ou não por meios automatizados.

**2. Termos.**

- a. O Processamento a seguir pode ser realizado pela Micro Focus em relação aos Serviços de Suporte:
- i. **Assunto do processamento:** o Processamento de Dados Pessoais do Cliente pela Micro Focus, conforme estabelecido abaixo.
  - ii. **Natureza e finalidade do processamento:** a natureza e a finalidade do Processamento de Dados Pessoais do Cliente pela Micro Focus é incidental ao fornecimento de Serviços de Suporte, pois os Dados Pessoais do Cliente podem estar incluídos em arquivos de registro ou em outras informações enviadas à Micro Focus para essa finalidade.
  - iii. **Duração do processamento:** a duração do Processamento de Dados Pessoais do Cliente pela Micro Focus é o período de vigência do Contrato de Serviços de Suporte.
  - iv. **Tipo de dados pessoais:** o tipo de Dados Pessoais do Cliente Processados pela Micro Focus é o que pode ser incluído em arquivos de registro ou outras informações fornecidas pelo Cliente para permitir que a Micro Focus forneça Serviços de Suporte e inclua endereços IP, endereços de e-mail e outros identificadores online que possam ser considerados Informações Pessoais.
  - v. **Categorias de Agentes de Dados:** os Agentes de Dados são os agentes dos Dados Pessoais conforme fornecidos pelo Cliente.
- b. O Cliente e a Micro Focus reconhecem que, para os fins da Lei de Privacidade Aplicável, o Cliente é o Controlador de Dados e a Micro Focus é o Processador de Dados de quaisquer Dados Pessoais do Cliente processados de acordo com este Contrato.
- c. Quando processar Dados Pessoais do Cliente, a Micro Focus deve implementar e manter medidas técnicas e organizacionais apropriadas de tal maneira (i) a garantir um nível de segurança apropriado ao risco para os Dados Pessoais do Cliente quando forem Processados pela Micro Focus e (ii) a permitir que a Micro Focus ajude o Cliente no cumprimento de suas obrigações de responder às solicitações dos Agentes dos Dados que exercem seus direitos em conformidade com a Lei de Privacidade Aplicável. O Cliente reconhece a suficiência dessas medidas em relação à natureza, escopo, contexto, propósitos e riscos em relação ao processamento dos Dados Pessoais do Cliente.
- d. Se o Processamento de Dados Pessoais do Cliente envolver a transferência de Dados Pessoais do Cliente fora do EEE, os termos das **Cláusulas Contratuais Padrão da UE para Transferência do Controlador para o Processador** prevalecerão. No caso do Processamento de Dados Pessoais

que inclui Informações de Saúde Protegidas, conforme definido na Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA, na sigla em inglês) de 1996 e nos regulamentos correspondentes, os termos no **Contrato de Associado Comercial** prevalecerão.

- e. A Micro Focus não deve envolver outro Processador de Dados para Processar os Dados Pessoais do Cliente como parte dos Serviços de Suporte a serem executados pela Micro Focus ou em nome do Cliente, ou conforme instruído pelo Cliente ("Subprocessador") sem a autorização prévia por escrito do Cliente (não deve ser retida ou atrasada injustificadamente), exceto se o Cliente for considerado como autorizado pela Micro Focus para utilizar quaisquer Subprocessadores que já estejam em uso na Data Efetiva do Contrato de Suporte. A Micro Focus informará o Cliente sobre quaisquer intenções de alteração referentes à adição ou substituição de Subprocessadores pelo menos 15 dias antes da intenção de alteração: se o Cliente não notificar a Micro Focus sobre sua objeção à adição ou substituição, será considerado que o Cliente autorizou tal Subprocessador.
- f. A Micro Focus, por meio deste documento, concorda que:
- i. Processará os Dados Pessoais do Cliente somente nas instruções documentadas do Cliente, incluindo no que diz respeito às transferências de Dados Pessoais do Cliente para um país terceiro ou uma organização internacional, a menos que (1) seja exigido pela lei da União Europeia ou do Estado Membro da UE à qual a Micro Focus está sujeita; nesse caso, a Micro Focus informará o Cliente sobre esse requisito legal antes do Processamento, a menos que a lei proíba tais informações sobre interesses públicos ou (2) em sua opinião, uma instrução fornecida por ou em nome do Cliente viola a Lei de Privacidade Aplicável, instância em que a Micro Focus informará imediatamente ao Cliente sobre tal opinião;
  - ii. Garantirá que as pessoas autorizadas a Processar os Dados Pessoais do Cliente em nome da Micro Focus assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas às obrigações legais de confidencialidade adequada;
  - iii. Ajudará o Cliente a garantir a conformidade com as obrigações do Cliente em relação: (1) à segurança dos Dados Pessoais do Cliente (RGPD, Art. 32 a 34); e (2) às avaliações do impacto na proteção de dados e consulta prévia (RGPD, Art. 35 a 36); levando em conta a natureza do Processamento realizado pela Micro Focus e as informações disponíveis para a Micro Focus;

Fale conosco:  
[www.microfocus.com](http://www.microfocus.com)

Gostou do que leu? Compartilhe.



- iv. Após o término do fornecimento dos Serviços de Suporte, excluirá ou devolverá todos os Dados Pessoais do Cliente mantidos pela Micro Focus, a menos que a Lei Aplicável exija que a Micro Focus retenha uma cópia dos Dados Pessoais do Cliente; se o Cliente não fornecer instruções por escrito dentro de 180 dias após o término do fornecimento dos Serviços de Suporte, a Micro Focus terá o direito de excluir todos ou parte dos Dados Pessoais do Cliente; e
- v. Sujeito ao Cliente e/ou seus representantes que firmam compromissos adequados de confidencialidade, disponibilizará ao Cliente todas as informações necessárias para demonstrar a conformidade da Micro Focus com suas obrigações sob o Artigo 28 do RGPD e permitirá que o Cliente e/ou seus representantes realizem auditorias (incluindo inspeções) durante o horário comercial normal; a Micro Focus cooperará com tais auditorias da maneira necessária, e as auditorias serão limitadas a uma auditoria por período de 12 meses, exceto se o Cliente permitir a realização de uma auditoria após uma Violação de Dados Pessoais.
- g. Sujeito ao disposto no parágrafo 2.d acima, onde a Micro Focus envolve um Subprocessador para realizar atividades de Processamento específicas em nome da Micro Focus, a Micro Focus deve garantir que quaisquer Subprocessadores estejam vinculados por contrato às mesmas obrigações de proteção de dados estabelecidas acima. Quando esse Subprocessador não cumprir suas obrigações de proteção de dados, a Micro Focus permanecerá totalmente responsável perante o Cliente em relação a qualquer violação desta cláusula de Dados Pessoais causada por um ato, erro ou omissão do Subprocessador.
- h. O Cliente concorda em aderir às suas obrigações como Controlador de Dados em conformidade com a Lei de Privacidade Aplicável.

#### Adendos a este Contrato

Devido à extensão do portfólio de software da Micro Focus, certos produtos de software da Micro Focus oferecem serviços adicionais ou diferentes de suporte a software da Micro Focus. A lista mais recente de todos os adendos disponíveis pode ser encontrada no seguinte local:

[www.microfocus.com/support-and-services/maintenance-and-support-agreements/](http://www.microfocus.com/support-and-services/maintenance-and-support-agreements/)